



SOSIAALINEN MEDIA VER- TAISOHJAUKSEN VÄLINEENÄ

Kaisu Myrskyranta

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalisen kuntoutuksen
vaihtoehtoiset opinnot

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalisen kuntoutuksen vaihtoehtoiset opinnot

MYRSKYRANTA KAISU
Sosiaalinen media vertaisohjauksen välineenä

Opinnäytetyö 44 s. liitteet 2 s.
Toukokuu 2013

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia sosiaalista mediaa vertaisohjauksen välineenä vertaisohjaajien näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, miten Varustamo-hankkeen vertaisohjaajat ovat kokeneet sosiaalisen median toimivuuden ohjaustyössä, mikä merkitys sosiaalisella medialla eli välineellä on ollut.

Ensimmäinen teoriaosuus käsittelee ohjausta sekä vertaisohjausta ja niihin liittyviä näkökulmia. Teorian toisessa osassa kerrotaan sosiaalisesta mediasta ja sen eri ulottuvuuksista. Lopuksi esitellään sosiaalista mediaa ohjausympäristönä. Tutkimus oli laadullinen ja aineiston keräämiseen käytettiin teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui kuusi vertaisohjaajaa. Haastattelut videoitiin ja kirjoitettiin ylös sanatarkasti. Aineiston purkamiseen käytettiin sisällönanalyysiä.

Vertaisohjaajien mielestä sosiaalinen media toimii hyvin ohjauksen välineenä. Vertaisohjaajat kokivat sosiaalisen median toimivaksi työvälineeksi nimenomaan nuorten kanssa. Väline antoi vertaisohjaajalle mahdollisuuden tehdä työtä, oli hän sitten kokenempi ohjaaja tai aloittelija. Vertaisohjaajat ovat itse myös nuoria, joten sosiaalinen media välineenä on heille tuttu myös arkipäiväisessä käytössä. Haastavaksi asioiksi nousivat ohjattavan tavoittaminen ja sekä mahdolliset viestien väärinymmärrykset, koska kommunikaatiokeinoa toimii kirjoittaminen. Vertaisohjaus verkossa koetaan tarpeelliseksi. Sosiaalisessa mediassa tapa sekä kasvokkain tapahtuva ohjaus nähtiin toisiaan täydentävänä.

Asiasanat: sosiaalinen media, vertaisohjaus, ohjaus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Social Services
Option of Social Rehabilitation

MYRSKYRANTA KAISU
Social media appliance of coequal counselling

Bachelor's thesis 44 pages appendices 2 pages
May 2013

The purpose of this thesis was to examine how social media works in appliance of coequal counseling. The aim of this thesis was to investigate how coequal tutors have experienced the social media's functionality in counselling and what is the signification of the appliance. The coequal tutors were working in a project called Varustamo.

The research was qualitative and the data was collected from six coequal tutors in theme interview. The data was content analysed.

The result show that social media is an important appliance when counseling young people. The appliance is functional for an experienced tutor or for a rookie tutor. The challenge of the appliance is how to reach young people when counseling is not face to face and how to avoid misconceptions because writing is the only way to communicate.

Key words: social media, counselling, coequal counseling

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OHJAUSTA SOSIAALISESSA MEDIASSA.....	6
2.1	Mitä on ohjaus?.....	6
2.2	Ohjauksen eettisyys	7
2.3	Vertaisohjaus	8
2.4	Miten vertaisohjaus eroaa ohjauksesta?.....	10
3	SOSIAALINEN MEDIA	12
3.1	Yhteisöllisyys sosiaalisessa mediassa.....	13
3.2	Sosiaalinen media ja verkko ohjauksen ympäristönä	14
3.3	Verkkotyön eettiset periaatteet	18
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	20
4.1	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	20
4.2	Tutkimusmenetelmät ja aineisto	21
4.3	Kvalitatiivinen tutkimus	22
4.4	Teemahaastattelu	23
4.5	Aineiston analyysitapa.....	23
5	VARUSTAMO – HANKE.....	25
5.1	Vertaisohjaus Varustamo-hankkeessa	26
6	VERTAISOHJAAJIEN KOKEMUKSIA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖSTÄ VERTAISOHJAUKSESSA.....	28
6.1	Vertaisohjaajan suhde ohjattavaan.....	28
6.2	Vertaisohjaajan ammatti	29
6.3	Luottamuksellisuus	31
6.4	Ohjauksen sisältö	31
6.5	Sosiaalisen median käyttö vertaisohjauksessa.....	32
6.6	Kirjoittaminen kommunikaatiokeinona	33
6.7	Sosiaalinen media ohjausympäristönä	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
8	POHDINTA.....	38
8.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Sosiaalisen median käyttö on kasvanut viime vuosina ennätyksellisen paljon. Sosiaalista mediaa käytetään koko ajan enemmän markkinoinnissa, opetuksessa sekä vapaa-ajalla. Erityisesti nuorten ihmisten kanssa työskentelevät ovat omaksuneet työvälineekseen sosiaalisen median, koska nykypäivän nuoret ovat internet-sukupolvea ja heille internetissä toimiminen on luontevaa ja arkista. Sosiaalisen median tarjoamat mahdollisuudet osataan hyödyntää nuorisotyön laajalla kentällä.

Varustamo-hanke tarjoaa Pirkanmaalaisille nuorille yksilöllistä vertaisohjausta sosiaalisen median välineillä. Vertaisohjaus on tarkoitettu 16–25 -vuotiaille nuorille, jotka kaipaavat tukea koulutus- ja työelämää koskevissa asioissa. Syyskuussa 2010 Varustamossa aloitetun vertaisohjaaja koulutuksen tavoitteena on vahvistaa vertaisohjaajien valmiuksia toimia vertaisohjaajina nuorille sosiaalisen median yhteisöissä ja verkostoissa.

Vertaisohjaajan tärkeimmät työvälineet ovat sosiaalinen media sekä ohjaus. Opinnäytetyöni ensimmäinen teoriaosuus käsittelee ohjausta sekä vertaisohjausta. Ohjauksella on suuri rooli nuorten kanssa tehtävässä työssä ja niin myös Varustamossa. Toinen teoriaosuus koostuu sosiaalisesta mediasta ja siihen liittyvistä asioista. Lopuksi käsitellään sosiaalista mediaa ja verkkoa ohjauksen ympäristönä. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia vertaisohjaajan näkökulmasta, miten sosiaalinen media toimii välineenä vertaisohjauksessa.

2 OHJAUSTA SOSIAALISESSA MEDIASSA

2.1 Mitä on ohjaus?

Ohjaus voidaan määritellä monella eri tapaa. Gladding (1996) määrittelee ohjauksen ihmisten väliseksi teoriapohjaiseksi prosessiksi, jossa perustaltaan psyykkisesti terveitä ihmisiä autetaan ratkomaan kehityksellisiä ja tilannesidonnaisia ongelmiaan. Ohjausta voidaan tarkastella auttamissuhteena, väliintulovalikoimana, psykologisena prosessina tai suhteessa toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin, ohjattaviin tai psykoterapiaan.

(Lairio & Puukari 2001, 9)

Nelson-Jonesin (1995) mukaan ohjauksen päämääränä on tehdä ohjattavista oman elämänsä parhaita ohjaajia. Ammatillisessa ohjauksessa keskeisenä vaikuttaa ohjaajan ja ohjattavan vuorovaikutussuhde, jossa ohjattava hakee aktiivisesti apua ongelmiinsa ja ohjaaja koulutukseltaan pätevä ohjaamaan sekä aidosti kiinnostunut ja motivoitunut ohjaamaan. (Lairio & Puukari 2001, 10)

Työmenetelmänä ohjauksessa korostetaan ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutussuhdetta. Ohjauksella vahvistetaan henkilön omaa toimintakykyä keskustelemalla. Ohjaus muotoutuu ohjaustilanteessa ja on prosessinomaista sekä monivaiheista. (Meriluoto & Puuronen 2003, 154)

Ohjaus ei ota pois asiakkaan ongelmia tai vastuuta, vaan ohjauksella autetaan häntä ratkaisemaan ja käsittelemään niitä. Auttamisena ohjaus perustuu vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön, jolloin ohjattavan ja ohjaajan suhde on työskentelyä yhteisen tehtävän parissa, dialogista ja yhteiskehittelyä. (Pasanen 2003, 13)

Peavyn mukaan ohjaussuhde on yhteistyösuhde, jonka tarkoituksena on rohkaista ja tukea ohjattavaa, niin että hän hahmottaa oman elämänsä ongelmat ja pystyy ratkaisemaan niitä. Peavy tiivistää ohjauksen määritelmän ”yleiseksi elämän suunnittelun ja kulttuuristen polkujen rakentamisen menetelmäksi” (Peavy 1999, 156).

Vähämättönen (1998) käsittelee ohjausta näkökulmanaan uravalinta. Hän määrittää ohjauksen ohjaajan ja ohjattavan välillä tapahtuvaksi toiminnaksi ja prosessiksi. Ohjauksen keskeisenä elementtinä on neuvottelu, jolloin ohjaaja ja ohjattava voivat vaihtaa ideoita ja näkökantoja. Ohjaaja ja ohjattava tekevät yhteistyötä ja yrittävät löytää yhteis-

tä linjaa neuvottelemalla. (Lairio & Puukari 2001, 11)

Ohjausta voi tarkastella monesta näkökulmasta, mutta löytyy myös paljon yhteisiä määritelmiä. Gladding (1996) on löytänyt yhteisiä piirteitä erilaisista määritelmistä. Ohjaus on ammatti, joka vaatii tietynlaista koulutusta. Ohjaus ei ole vain passiivista kuuntelemista, vaan aktiivista toimintaa. Ohjauksessa käsitellään henkilökohtaisia, sosiaalisia, ammatillisia ja koulutuksellisia kysymyksiä. Ohjaajat työskentelevät ”normaalien” ihmisten parissa, joiden ongelmat vaativat esimerkiksi informaatiota tai lyhytkestoista interventiota. Ohjaus on teoriapohjaista ja noudattaa joitakin yleisiä periaatteita. Ohjausprosessin avulla ohjattava oppii tekemään päätöksiä ja muodostamaan uusia tapoja toimia, tuntea ja ajatella ja ohjaus jakaantuu useisiin erityisalueisiin kuten opinto-ohjaukseen, avioliittoneuvontaan ja mielenterveysneuvontaan. (Lairio & Puukari 2001, 11) Ohjauksen kenttä on siis hyvin laaja ja monipuolinen.

2.2 Ohjauksen eettisyys

Ohjauksessa eettisillä kysymyksillä on keskeinen asema ja ohjausalan järjestöt eri puolilla maailmaa ovat kehittäneet jäsentensä työskentelyä ohjaamaan ja turvaamaan eettisiä ohjeistoja. Ohjeistot pyrkivät antamaan ohjausalan ammattilaisille suuntaviivoja, joiden perusteella he pystyvät tekemään aiheellisia linjauksia ohjaustyössä kohtaamis- ja ongelmatilanteissa ottaen huomioon kaikkien asianosaisten edut. Ohjeistoista voi tunnistaa ohjausalan luonteenomaista yhteistä ajattelua, mikä näkyy ohjattavan itsemääräämisoikeuden ja kunnioituksen korostuksena. Eri maiden eettiset ohjeistot kuvastavat jossain määrin kyseisen maan kulttuurin arvoja ja normeja. (Lairio & Puukari 2001, 34.)

Lairion ja Puukarin mukaan Corey (1996a) tarkastelee ohjauksen eettisiä linjoja erilaisen näkökohtien kautta. Ohjattavan tarpeet on asetettava etusijalle, mutta myös ohjaajien on oltava tietoisia henkilökohtaisista tarpeistaan, käyttäytymisestään ja niiden vaikutavuudesta ohjattaviin. Ohjaajilta vaaditaan asianmukainen koulutus sekä kokemusta arvioida ja toteuttaa ohjaustoimia ohjattavalle. Oman asiantuntemuksen reunaviivat on tärkeä tuntea, jolloin pyritään ohjaamaan ohjattava toisen asiantuntijan luokse sekä tun-

nistaa työnohjauksen tarpeen. Ohjauksen eettiset periaatteet ohjaavat suuntaa antavasti, mutta ohjaajan pitää vastuullisesti ja joustavasti soveltaa periaatteita, tilanteen mukaan. Oman ammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen on tärkeää, sekä teoreettinen ymmärrys ihmisten käyttäytymisestä, jota pidetään ohjaustyön perustana. Ohjaajan tulee pitää suhde ohjattavaan ammatillisena, jolloin ohjaus ei vahingoitu ja myös kertoa asioista jotka vaikuttavat ohjaussuhteen toimivuuteen ja luottamuksellisuuteen. Omat asenteet, arvot sekä niiden vaikutus ohjaussuhteeseen on tiedostettava ja niiden esille tuominen tulisi välttää. Ohjauksen kannalta on hyvä, jos ohjaaja toimii myös itse sen pohjalta, mitä näkemyksiä hän esittänyt. Ohjattava tekee päätöksen ohjauksesta jolloin on tärkeää että ohjaaja kertoo ohjattavalle ohjauksen päämääristä, menetelmistä, kysymyksistä sekä ongelmista. Ohjaajan kypsyys näyttäytyy kun hän pohtii eettisiä kysymyksiä yhdessä muiden ohjaajien kanssa ja ohjaajat ymmärtävät että eettisiin kysymyksiin ei aina löydy yksiselitteisiä ratkaisuja. (Lairio & Puukari 2003, 34-35).

Ohjausalan eettistä ohjeistoa voidaan soveltaa myös vertaisohjaukseen, josta kerron seuraavassa luvussa. Ohjauksella ja vertaisohjauksella on molemmilla sama perusta, mutta tapa jolla sitä tehdään, on erilainen. Ohjausta toteuttaa ohjausalan ammattilainen ja häneltä vaaditaan tiedollisesti ja taidollisesti enemmän, mutta myös vertaisohjaajan tarvitsee käydä asianmukainen koulutus, jotta hän voi tehdä työtään.

2.3 Vertaisohjaus

Vertaisuus voidaan määritellä niin, että jaetaan sama kokemusmaailma ja käsitteillä on samanlainen merkitys vertaisille. Vertainen pystyy asettumaan toisen nuoren asemaan ja hän on tasavertainen suhteessa toiseen, ei ylä- tai alapuolella. Nuorille vertaisryhmät ovat merkityksellisiä ja he peilaavat omaa kehitystä ystävien ja nuorisokulttuurien kuulumisen ja erottautumisen kautta. Samassa sosiaalisessa järjestelmässä toimivia ja arvojen omaavia ihmisiä voidaan kutsua vertaisryhmäksi. (Autio & Lindström 2003, 7)

Vertainen on henkilö, joka on suhteellisen samalla tasolla sosiaalisessa, emotionaalisessa tai kognitiivisessa kehityksessä, mutta vertaisen ei tarvitse olla täsmälleen samanikäinen nuoren kanssa. Vertaisen kanssa koetut asiat sekä omaksutut tiedot ja taidot sekä asenteet vaikuttavat lasten ja nuorten suoraan sopeutumiseen ja hyvinvointiin pitkäkestoisesti. Salmivallin (2005) mukaan Vygotski esitti ihmisten vuorovaikutuksen

olevan kognitiivisen kehityksen edellytys ja erityisesti vertaisten ihmisten. Oppiminen yhteistyössä vertaisten kanssa on tehokkaampaa. Salmivallin (2005) mukaan Vygotskin painotti yhteistyötä vertaisten kanssa, jolloin ihminen joka on edellä tietyissä taidoissa, hän voi helpottaa toisen oppimista. (Salmivalli 2005, 15-17.)

Mykkäsen ja Kääriäisen mukaan Munnukka & Dahlqvist esittävät että vuorovaikutuksellisen tuen tarve lisääntyy kun elämäntilanne vaikeutuu, jolloin ihminen tarvitsee tukea, apua ja heijastuspintaa elämäntilanteensa läpi käymiseen ja hahmottamiseen. Oma tilannettaan voi hahmottaa yhdessä muiden kanssa keskustelemalla ja löytää tutkimustapoja jolloin tarjoutuu selviytymiskeinoja ja sopeutuminen uuteen tilanteeseen on helpompaa. Vuorovaikutuksellista tukemista lisää dialogisuus, joka tarkoittaa vuoropuhelua joka on syvempi kuin keskustelu. Dialogille on ominaista tasavertainen ja tasavertainen kohtaaminen sekä kyky kuunnella muita ja itseään. Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa merkityksiä ja tulkintoja etsitään keskustellen, ei yrittämällä vakuuttaa toisia omien mielipiteiden paremmuudesta. (Kääriäinen & Mykkänen 2009, 31.)

Dialogisuudessa on lähtökohtana se että toisen kokemusta ei voi koskaan täysin ymmärtää, vaikka henkilöllä on samankaltainen kokemus. Vertaisen pitää tutustua itseensä, ajattelutapoihinsa, sekä tunnistaa omia tunteitaan asettuessaan dialogiin. Vertaisen on tärkeä pohtia omia vuorovaikutuksessa olemisen tapojaan. Empaattinen suhtautuminen lisää turvallisuuden tunnetta, tukee yksilöä vuorovaikutustilanteessa sekä keskeiseksi nousee toisen lähtökohtien kunnioittaminen. Empatiakyky ei tarkoita toisen tunteisiin syvälle sukeltamista eikä toisen puolesta tietämistä, vaan tunteisiin eläytymistä. Liiallinen empatian ilmaisu saattaa olla haitaksi ja estää dialogisen vuorovaikutuksen rakentumisen, kun taas rauhallisessa ilmapiirissä on turvallisempi keskustella. (Kääriäinen & Mykkänen 2009, 32-33.)

Verkkoperustaisessa nuorisotyössä on huomioitu, että nuorilla on tarve kohdata vertaisiaan. (Huttunen & Merikivi 2011, 45) Vertaisohjauksen ydin on jakaa tietoja, taitoja ja kokemuksia, jotta yhteinen tavoite voidaan saavuttaa. Vertaisohjaus pohjautuu samassa tilanteessa olleiden yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen (Kallinen, Kerbs & Nurmi 2006, 9.) Vertaisohjaaja edustaa samaa kulttuuria kuin ohjattava ja he puhuvat samaa kieltä. Vertaisohjaajalla on saattaa olla paremmat mahdollisuudet huomata ohjattavan ongelmat, kuin esimerkiksi opettajalla. Vertaisohjaaja ymmärtää ohjattavan kokemuksia, koska hänellä saattaa olla omakohtaisia kokemuksia. (Lehtinen & Jokinen

1996, 106.)

Vertaisohjaaja osaa ottaa vastuuta itsestään ja muista, mutta hänellä on voinut olla vaikeuksia koulussa tai muilla elämän alueilla. Tärkeä ominaisuus vertaisohjaajalle on olla normaali nuori, joka kykenee todelliseen ja tasavertaiseen vuorovaikutukseen muiden nuorten kanssa. Vertaisohjaajan on tärkeää olla itse suhteellisen vakaassa elämäntilanteessa, jotta hän voi toimia toisen nuoren vertaisohjaajana. (Autio & Lindström 2003, 8.)

Vertaistoiminnan jakautuminen kolmeen osaan

1) Vertaisohjaaja toimii aikuisen apuohjaajana

Vertaisohjaaja ohjaa kerhoja kiinnostuneille aiheesta jonka asiantuntija hän on tai aiheesta, jonka hän haluaa oppia.

2) Vertaisohjaajatoiminta tukee hapuilevaa nuorta

Koulutus ja toiminta tukevat ja kehittävät nuoren itsetuntoa, sosiaalisia taitoja ja sosiaalista verkostoa, nuori saa itselleen mukana olevista oman vertaisryhmän.

3) Vertaisohjaaja on nuorisotalolla ”hengailija”

Vertaisohjaaja välittää oppimaansa arjen tilanteissa, tukee muita vertaisiaan siinä tilanteessa missä on jo valmiina. (Autio & Lindström 2003, 9).

Vertaisohjaustoiminta on kokonaisvaltaisesti nuoren tukena ja siitä saa jokainen nuori itselleen tarvittavaa tukea sekä avustusta.

2.4 Miten vertaisohjaus eroaa ohjauksesta?

Vertaisohjaus eroaa tavallisesta ohjauksesta niin, että siitä puuttuu hierarkinen asetus ohjaajan ja ohjattavan välillä. Tavanomainen ohjaus on hierarkista toimintaa, jolloin ylemmän koulutuksen saanut ohjaa statukseltaan kokemattomampaa ihmistä eteenpäin. Ohjaajan ja ohjattavan välinen hierarkia pysyy kokoajan samana. Vertaisohjauksessa painottuu ohjaussuhteen vastavuoroisuus sekä ohjaustyön uudelleenjakoon. Ohjattava haluaa toteuttaa tavoitteita, jotka ovat mahdollisia toteuttaa sellaisen henkilön avulla joka

on jo tavoitteet saavuttanut. (Kaskisaari 1996, 50)

Ohjauksen tavoitteet on useasti hahmotettavissa ja toteutettavissa suoraviivaisessa järjestyksessä. Ohjattava siirtyy koko ajan tavoitetta kohti ja siirtyminen on mitattavissa, kun ohjattava ottaa haltuunsa uusia alueita. Vertaisohjauksessa on keskeistä ohjattavan ja ohjattavien kommenttien suhde toisiinsa eli niiden asetelma. Ohjattava saa vertaisohjauksessa kommentteja, jotka ovat lähtöisin erilaisista näkökannoista. Vertaisohjaus saatetaan mieltää arveluttavaksi, koska sen tekee muu kuin arvostetut tieteelliset auktoriteetit. (Kaskisaari 1996, 52-53.)

Vertaisohjauksessa ei luoteta niin paljon auktoriteetin tuomaan lisää ohjauksessa vaan enemmänkin toisen vertaisen kokemukseen ja siitä lähtevään vertaistuen voimaan.

3 SOSIAALINEN MEDIA

Sosiaalisen median suosio jatkaa kasvuaan ja palveluita löytyy todella paljon. Sosiaalista mediaa käytetään yrityksien ja toimijoiden viestinnässä, markkinoinnissa sekä työvälineenä. Sosiaalinen media on tullut jäädäkseen ja se mahdollistaa ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta.

Sosiaalisen median määritelmä ei ole vielä vakiintunut, mutta sanalla sosiaalinen viitataan kanssakäymiseen ihmisten välillä ja medialla informaatioon sekä kanaviin, jonka kautta sitä välitetään ja jaetaan. Sosiaalinen media on monipuolinen, koska käyttäjät ovat vastaanottajia sekä toimijoita, he voivat jakaa sisältöjä, tutustua toisiinsa sekä kommentoida sisältöjä. Toiminta tuottaa lisää verkostoitumista, sosiaalisuutta ja yhteisöllisyyttä. (Hintikka, 2008) Sosiaalista mediaa terminä ei ole täysin määritelty, mutta ihmiset käyttävät sitä paljon joka viittaa uuden aikakauden alkaneen tai jopa mullistuksen. (Lietsala & Sirkkunen 2008, 17).

Sosiaalista mediaa voi kuvata sanalla prosessi, jolloin ryhmät ja yksilöt rakentavat yhteisiä merkityksiä yhteisöjen, verkkoteknologian sekä sisällön avulla. Sisällön tuottavat käyttäjät. (Kalliala & Toikkanen, 2009).

Sirkka Heinosen mukaan käsite sosiaalinen media on enemmän kuin kahden sanan summa. Ihmisten vuorovaikutusta edustaa sosiaalinen ja media on sen väline. Media välineenä ei tarkoita pelkästään viestimiä ja viestintätekniikkaa vaan tuo uusia vuorovaikutuksen mahdollisuuksia ja käsitteenä se sisältää laajemmin tulkittuna keinoja, toimintatapoja ja tiloja. (Heinonen 2009, 6.)

Kortesuo (2010) näkee sosiaalisen median ytimen vuorovaikutuksessa. Kyse ei ole yhdensuuntaisesta tiedon jakamisesta vaan kahdensuuntaisesta, jolloin se on vuorovaikutteista kommunikointia. (Kortesuo 2010, 12.) Sosiaalinen mediassa keskustelut ovat ajantasaisia eli siellä puhutaan tämän kyseisen hetken uutisista (Kortesuo 2010, 17). Sosiaalisessa mediassa tekstin on tärkeää olla helppolukuista sekä tiivistä, koska ruudulta lukeminen on vaativampaa kuin tavalliselta paperilta. (Kortesuo 2010, 18) Sosiaaliseen median kielen tulisi olla mahdollisimman arkista, koska perustava ajatus on yksilön osallistumisessa. Arkikieltä käyttämällä pääsee lähemmäksi lukijaa. (Kortesuo 2010, 22-23.) Verkossa on hyvä esiintyä omalla nimellä, erityisesti jos on asiantuntija ja kiinnittää huomiota tietoturvaan. On korrektia kysyä ihmiseltä lupaa jos haluaa mainita hä-

nen nimensä tai julkaista hänestä kuvia. Kuvan poistaminen sosiaalisen median palvelusta ei tarkoita sitä että kuva olisi poistunut kokonaan, joku on saattanut tallentaa sen tiedostoihinsa. (Kortesuo 2010, 16-17.)

Sosiaalisessa mediassa kommunikoidaan yhdessä, mutta siellä näkyvät sosiaalisen median käyttäjän roolit, joita ovat sisällöntuottaja, kuluttaja, puheenjohtaja sekä kommentoija. Kortesuon (2010, 30-31) mukaan on perinteisesti tehty arvio, jonka mukaan 90 prosenttia käyttäjistä kuluttaa sisältöä, 9 prosenttia kommentoi sisältöä ja vain 1 prosentti tuottaa sitä. Tilastokeskuksen tutkimuksen (2010) mukaan yhteisöpalveluihin kirjautuneista 16 prosenttia määritteli itsensä aktiiviseksi toimijaksi, 46 prosenttia satunnaiseksi kommentoijaksi ja 36 prosenttia pitää itseään seurailijana. (Kortesuo 2010, 30-31)

Verkossa käytävä keskustelu on vuorovaikutteista toimintaa, jolloin pitää huomioida miten siellä toimitaan. Oma puheenvuoro tulee pitää lyhyenä, ottaa huomioon kaikki osallistujat sekä reagoida mahdollisimman nopeasti. Keskustelut Internetissä ovat reaaliaikaisia tai ei-reaaliaikaisia. IRC, chatit, messenger ja sosiaalisen median sovellusten erilaiset chatit ovat reaaliaikaisia, kun taas keskustelupalstat ja blogit ovat ei-reaaliaikaisia. (Kortesuo 2010, 35-36).

3.1 Yhteisöllisyys sosiaalisessa mediassa

Sosiaalista mediaa voidaan sanoa verkon yhteisöllisimmäksi muodoksi ja se liittyy tiiviisti yhteisöllisyyteen. Verkko mahdollistaa yhteisöllisyyden kaikenlaisille yhteisöille. (Matikainen 2008, 78) Yhteisöpalveluiksi voidaan luokitella verkkoympäristöt, joissa käyttäjät tuottavat sisältöä, kuten keskustelua tai kuvia ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Matikainen 2008, 194.)

Tellan (2001) ym. mukaan Welsch (2000) on todennut verkossa toimivien virtuaaliyhteisöjen olevan yhteisöllisiä sillä tavoin kuin alkuperäiset yhteisöt ovat joskus olleet. Verkossa on nähtävissä digitaalinen heimokulttuuri, joka voi antaa viitteitä paluusta kyläyhteisön yhteisöllisyyteen, jossa työt tehtiin talkoilla yhdessä. Parhaimmillaan

verkko voi syventää kokemuksiamme, jolloin todellista fyysisen yhteisöllisyyden kokemuksen asemaa vahvistaa keskinäinen virtuaalinen kokemus. Kohtaaminen virtuaaliympäristössä ja virtuaalisen tunteminen sekä yhdessä olo, muuttaa todellisen fyysisen tapaamisen merkitystä ja tuo siihen jotain uutta. Virtuaalisilla kokemuksilla ja tapahtumilla on merkityksellistä vaikutusta ajatteluun, fyysisiin toimintoihin ja myös näkökantoihin toisista ja oman toiminnan luonteesta. (Tella ym. 2001, 210)

3.2 Sosiaalinen media ja verkko ohjauksen ympäristönä

Verkossa tapahtuva ohjaus eroaa perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta ohjauksesta, niin että verkkopohjaisessa viestinnässä on vähemmän sosiaalisia vihjeitä. Vihjeet ovat vuorovaikutustilanteessa esimerkiksi: ilmeet, eleet ja liikkeet sekä äänensävyt.

Verkossa on kommunikoinnin välineenä ainoastaan teksti, joten kun puuttuu sosiaaliset vihjeet, tulkinta vaikeutuu. Sosiaalisten vihjeiden ollessa vähäisiä, verkossa tapahtuva viestintä on neutraalimpaa. (Matikainen, 2004.) Tietoisuus itsestä ja muista ihmisistä saattaa vähentyä sosiaalisen vihjeettömyyden seurauksena. (Matikainen 2001, 26).

Verkossa esiintyvä vuorovaikutus sijoittuu kirjeen ja puheen keskivaiheille. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus pitää sisällään enemmän sosiaalisia vihjeitä, mikä tekee siitä usein epävirallisempaa, kuin kirjeenvaihto. Vuorovaikutus verkossa ei ole yksiselitteisesti tietynlaista vaan on vaihtelevaa riippuen olosuhteista ja käyttötarkoituksesta.

Matikaisen (2001) mukaan Vesala viittaa että viestiin liittyy aina metaviesti, joka tarkoittaa viestiä siitä miten jokin toisen viesti tulisi tulkita. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa on yksinkertaisemmin ymmärrettävissä milloin viesti on tarkoitettu vitsiksi tai moitteeksi. Sanaton eli nonverbaalinen viestintä määrittää suureksi osaksi viestien metatasoa. Verkossa on viestien metatasoa, vaikka viestintä on nonverbaalista. Virheellisiä tulkintoja saattaa tulla koska viitteitä oikeaan tulkintatapaan on vähemmän. (Matikainen 2001, 27.)

Verkossa tapahtuvan vuorovaikutuksen keskeiseksi asiaksi nousee kieli ja kielenkäyttö,

koska kaikki kommunikointi on tekstipohjaista. Apuna vuorovaikutuksessa ovat hymiöt, kysymysmerkki ja huutomerkki. (Matikainen, 2004.)

Kirjallinen itsensä ilmaisu saattaa olla vaikeaa asiakkaalle tai ohjaajalle ja kirjoitettu sana jättää jäljen kun se julkaistaan ja tuntuu lopullisemmalta kuin puhuttu. Oppimista tekstipohjaisessa vuorovaikutuksen tukee se, että kirjallinen ilmaisu vaatii prosessoimaan ajatuksia toisella tapaa kuin puhuttaessa (Sihvola 2000, 39)

Verkossa voi olla kasvoton, jolloin uskalletaan ottaa puheeksi sellaisia asioita mistä ei normaalisti uskalleta puhua kavereille tai läheisille. (Talja & Tuominen, 2011). Anonymiteetti eli kasvottomuus on merkittävää, koska se rohkaisee nuorta kertomaan asioitaan avoimemmin kuin kasvotusten tapahtuvassa tilanteessa. Sosiaalisen mediassa kasvottomuudella pystytään säilyttämään kasvot. (Huttunen & Merikivi 2011, 47.) Sosiaalisten vihjeiden puuttuessa nuori pystyy kohtaamaan ohjaajan rohkeammin. (Huttunen & Merikivi 2011, 49). Toisaalta sosiaalisten vihjeiden puuttuminen ja anonymiteetin takana oleminen saattaa nostattaa epäilyksiä nuoren julki tuomien väitteiden aitoudesta ja alentaa luottamuksen tasoa. Kasvotusten tapahtuva ohjaus olisi näin ollen suotavampaa, mutta myös siinä voi varsinainen asia jäädä varjoon. Tietokone välitteisessä kohtaamisessa ohjattava ei oletusarvoisesti halua piilottaa tai vääristää viestiänsä, vaikka hän haluaa kontrolloida viestiensä sisältöä. (Huttunen & Merikivi 2011, 49-50.)

Verkko on nuorelle usein tuttu ja arkinen toimintaympäristö, jolloin heitä voi kohdata siellä nuorten omilla ehdoilla. Tutussa ympäristössä luottamus syntyy helpommin, koska se on nuorille miellyttävä oman toimimisen alue. Ammatillisten verkkopalveluiden toiminnan takaamiseksi tarvitaan nuorten omaa vertaisvuorovaikutusta, koska pääsääntöisesti nuoret ovat verkossa toisiaan varten. (Marjeta, 2011) Nuoret pyrkivät niiden ihmisten luokse, jotka he kokevat samankaltaisiksi ja verkossa nämä ihmiset pystyy tavoittamaan helposti. (Huttunen & Merikivi 2011, 43–44.)

Kasvokkain tapahtuva ohjaus ja verkko-ohjaus eivät ole täysin samanlaisia, mutta ohjauksen käytännöt, instituutiot ja professiot ovat todennäköisesti samanlaisia verkossa ja

normaalissa ohjaustilanteessa. (Matikainen, 2004)

Työntekijän ikä, tietotekniset taidot ja saatu koulutus vaikuttavat paljon verkossa tehtävään työhön nuorten kanssa. Nuoremmat työntekijät ovat tietoteknisiltä taidoiltaan iäkkäitä työntekijöitä parempia, koska nuoret ovat kasvaneet yhteiskunnassa, jossa annetaan huomattava merkitys verkkopalveluiden roolille. (Viilomaa 2010, 59) Nuorilla vertaisohjaajilla on näin ollen jo entuudestaan hyvät valmiudet käyttää verkkoa työskentelyvälineenä ja ohjattavat omaavat todennäköisesti verkon käytön taidot.

Sari Ukkola pro gradu-tutkielmassaan Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuurisotyössä selvitti sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia virtuaalisesta vuorovaikutuksesta ja sen rakentumisesta nuoren ja työntekijän välille verkkonuurisotyössä. Tutkimuksen haastattelu tehtiin seitsemälle henkilölle, sosiaalityöntekijälle sekä nuorisotyöntekijöille. Ukkolan mukaan tutkimuksen tulokset ovat kokemukseen perustuvaa yksilöllistä tietoa, joista ei voi tehdä yleistyksiä, mutta työntekijöiden kokemukset voivat olla kehittämässä esimerkiksi käytänteitä verkkonuurisotyössä.

Tutkimuksen mukaan verkkonuurisotyö antaa paljon mahdollisuuksia, sekä haasteita että kehittymistarpeita. Verkkonuurisotyö koettiin tärkeäksi ja tavallista nuorisotyötä tukevaksi. Verkkonuurisotyö ja perinteinen nuorisotyö ovat tavoitteiltaan samanlaisia, mutta vain ympäristö ja keinot ovat erilaisia. Tulosten mukaan tärkeimmät tavoitteet olivat nuorten tavoittaminen, tuen tarjoaminen sekä palveluiden piiriin ohjaaminen. Palveluihin ohjaaminen verkossa koettiin yksinkertaiseksi, mutta epäiltiin nuorten ohjautumista reaali maailman palveluihin. Kirjallinen ja tietotekninen osaaminen painottuvat verkossa tehtävässä työssä. Keskeisimmiksi osaamisvaateiksi osoittautuivat verkon ilmiöiden tuntemus, nuorten maailman seuraaminen, motivaatio ja ammattitaito. Perinteiseen nuorisotyöhön verrattuna verkossa tehtävä nuorisotyö tuo lisähaastetta. Verkkotyötaitojen kehittäminen ja ylläpitäminen ovat merkittäviä menetelmiä, joilla vastataan koajan muuttuviin osaamisvaatimuksiin, vaikka enemmistö työntekijöistä ei kokenut tarvetta lisäkoulutukseen.

Verkon keskeisinä mahdollisuuksina nähtiin: anonymisuus sekä ajasta ja paikasta riippumaton kohtaaminen, jotka mahdollistavat matalan kynnyksen kontaktin ottamisen ja osallistumisen sekä antaa nuorille rohkeutta kertoa hankalista asioista. Anonymisuus tuo

myös haasteita, koska verkossa on mahdollista muuttaa identiteettiä ja ei voi koskaan tietää kenen kanssa keskustele. Verkkopalvelun käyttö rohkaisee tutustumaan myös muihin palveluihin. Virtuaalinen vuorovaikutus nähtiin välineenä ja osana verkossa tehtävää nuorisotyötä. (Ukkola 2012, 87.)

Ukkolan mukaan Seppo Roponen käyttää käsitettä digitaalinen vuorovaikutus, johon kuuluu kaksisuuntainen, digitaalisten laitteiden avulla tapahtuva vuorovaikutus, jolla tarkoitetaan viestintää sähköpostin välityksellä tai virtuaaliyhteisöissä keskustelemista. Ukkola tuo esille Roposen ajatuksia digitaalisesta vuorovaikutuksesta, joka Roposen mukaan tukeutuu ainoastaan kirjoitettuun tekstiin, mikä on sisällöltään vähäistä ja ilmaisullisesti suppeaa. Ilmaisun intensiteettiä ja välittyminen vähentyy kun ilmeiden, eleiden ja äänensävyyn voimakkuus puuttuu. Verkko mahdollistaa myös uusia vuorovaikutuksen tapoja, kuten esimerkiksi musiikki, kuvat, linkit sekä videot sekä viestintään ja kieleen liittyvät erityisominaisuudet kuten erikoismerkit, hymiöt, painotukset, nettislangi ja tekstin tehokeinot. Nämä koettiin toimiviksi keinoiksi vuorovaikutusta rakentaessa ja ne toivat uusia näkökantoja. Verkkovuorovaikutuksen uhat nähtiin kommunikoinnissa tarkemmin nonverbaalissa viestinnässä, jolloin väärinkäsityksiä voi tapahtua: asiakas tai ammattilainen saattaa ymmärtää tekstin eri tavalla miten sen kirjoittaja on sen tarkoittanut. Ukkola näkee nonverbaalin viestinnän puutteen lisähaasteena, ei niinkään vuorovaikutuksen esteenä. Seuraavaksi taulukkoina tutkimuksessa ilmenneet verkko-nuorisotyön mahdollisuudet ja haasteet.

TAULUKKO 1. Sosiaalialan työntekijöiden näkemykset verkkonuorisotyön mahdollisuuksista (Ukkola 2012)

VERKKONUORISTOTYÖN MAHDOLLISUUDET	
Nuorisotyölliset mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> - sosiaalialan apua ja tukea - moniammatillista apua ja tukea - ennalta ehkäisy ja varhainen puuttuminen - nuorten laajempi tavoittaminen ja kohtaaminen 	Tekniikan tuomat mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> - linkkien ja lomakkeiden avulla palveluihin ohjaaminen helpompaa - anonyymiyden tuomat edut (matala kynnyks, avoimuus, rohkeus) - paikasta ja ajasta riippumaton työskentely

Ukkola löysi tutkimuksessaan selkeästi verkkonuorisotyön nuorisotyölliset sekä tekniikan tuomat mahdollisuudet. Ammattimainen apu ja ennalta ehkäisy ja nuorten laajempi tavoittaminen ovat hyviä esimerkkejä siitä. Tekniikka helpottaa palvelun käytettävyyttä kun ei tarvitse olla sidottuna tiettyyn paikkaan sekä linkkien avulla pystyy ohjaamaan helposti palveluihin. Anonyymiys tuo etuna avoimuuden sekä rohkeuden osallistua.

TAULUKKO 2. Sosiaalialan työntekijöiden kokemat haasteet verkkonuorisotyössä (Ukkola 2012)

VERKKONUORISOTYÖN HAASTEET	
<p>Nuorisotyölliset haasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - huolen huomaaminen ja siihen reagointi - nuorten maailman seuraaminen ja nuorten perässä pysyminen - vapaa-ajan ja työajan välinen raja - henkilökohtaisen kontaktin puuttuminen - löytyvyys, mainostaminen - palveluiden laadukkuus, tarkoituksenmukaisuus 	<p>Tekniikan tuomat haasteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - eleiden, ilmeiden puuttuminen - tekniikan ja palveluiden nopea kehittyminen - tekniset viat - anonyymiyden tuomat haasteet (epätietoisuus, eteenpäin ohjaaminen) - tekstin tulkinta, väärinkäsitykset - osaamisvaateisiin vastaaminen

Nuorisotyöllisiä haasteita verkkonuorisotyöhön tuo henkilökohtaisen kontaktin puuttuminen sekä huolen huomaaminen. Palvelun löytyvyys sekä laadukkuus koettiin haasteelliseksi. Tekniikan tuomat haasteet ovat tekstien väärinymmärtäminen sekä tulkinta, ilmeiden ja eleiden puuttuminen sekä tekniset viat. Anonyymiys voi olla myös huono jos ei tunne ohjattavaa nuorta.

3.3 Verkkotyön eettiset periaatteet

Verkkotyön eettiset periaatteet on työstänyt ja hyväksynyt Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo). Eettisten periaatteiden on tarkoitus toimia sääntöinä perus-

tana ja sekä suuntaviivana kun laaditaan uusia palveluita nuorille verkkoon. Taulukossa on esitelty yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet sekä ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet.

TAULUKKO 3. Nuorille suunnatun verkkotyön eettiset periaatteet (Jokinen 2011)

YHTEYDENOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	OHJAAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET
Oikeus tietää minkä ikäisille palvelu on tarkoitettu	Vapaaehtoisuus tai palkka
Oikeus tietää voiko hän ottaa yhteyttä nimettömänä ja missä määrin keskustelu on luottamuksellista	Oikeus saada tehtävänsä koulusta, säännöllistä ohjausta ja tietää voiko hän pysyä palvelussa nimettömänä
Oikeus luotettavaan, turvalliseen ja oikeudenmukaiseen palveluun ja yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin	Oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva rikos tai lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudesta ohjaajan on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle
Oikeus saada tietoa palvelusta ja sen järjestäjästä, tietosuojasta ja tietojen käsittelystä sekä antaa palautetta palvelusta	Ohjaaja on keskustelussa yhteydenottajaa varten, eikä käsittele omia ongelmiaan
Velvollisuus noudattaa palvelun sääntöjä	Ohjaajan antama ohjaus on asianmukaista ja luotettavaa. Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palvelujen piiriin.
	Ohjaaja tarjoaa vaihtoehtoja, yhteydenottaja tekee päätökset
	Ohjaaja ei pidä yhteyttä yhteydenottajiin työajan ulkopuolella

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on arvioida miten sosiaalisen median väline toimii vertaisohjauksessa Varustamo-hankkeessa. Mitä uutta väline tuo vertaisohjaukseen ja mitä mahdollisia haasteita sosiaalisen median käyttöön liittyy. Tutkin sitä miten sosiaalisen median palvelu toimii. Tavoitteena on myös löytää eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä normaalin ohjauksen ja vertaisohjauksen välillä ja miten vertaisohjaus toimii vertaisohjaajien näkökulmasta.

Aihe sosiaalinen media ja sen käyttäminen ohjauksessa on varmasti tutkimuksen tarpeessa. Sosiaalinen media tekee koko ajan aluevaltauksia ja se on vielä uusi asia monelle ihmiselle. Sosiaalista mediaa on varmasti tutkittu eri näkökulmista, mutta juuri tästä näkökulmasta sitä ei ole tutkittu. Varustamo-hanke on aika uusi hanke ja tutkimuksia ei ole tehty, joten tutkimus on siinäkin mielessä tarpeen. Yhteiskunnallisella tasolla asiaa voisi ajatella niin, että miten ohjaaminen sosiaalisessa mediassa toimii, niin että yhteiskunnan tulevat rakentajat eivät syrjäydy tai tipu työelämästä. On tärkeää löytää erilaisia tapoja tehdä ohjaustyötä ja löytää ne mitkä toimivat parhaiten.

Kävin Varustamo-hankkeen järjestämän vertaisohjaajakoulutuksen keväällä 2011 ja näihin aikoihin kiinnostukseni tutkia sosiaalista mediaa ohjauksen välineenä heräsi. Olin kesällä 2011 töissä Varustamo-hankkeessa, jolloin tehtävänämme oli suunnitella Varustamon-hankkeen tulevaa ohjaus konseptia syksylle 2011. Perustimme Varustamon tutkimusryhmän kahden muun opiskelijan sekä Ulla-Maija Koivulan ja Helena Tirrosen kanssa. Kaksi opiskelijaa minun lisäksi tekivät Varustamo-hankkeelle tutkimuksen. Mietimme tutkimusryhmässä, mikä olisi kunkin kiinnostuksen kohde. Päädyin tutkimaan sosiaalista mediaa ohjauksen välineenä. Halusin tutkia sosiaalista mediaa välineenä vertaisohjaajan näkökulmasta, koska he käyttävät sitä työvälineenään ohjauksessa ja ovat mielestäni parhaita asiantuntijoita siinä.

4.2 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Haastattelin tutkimukseeni Varustamo-hankkeen vertaisohjaajia. Käytin tutkimuksessa-
ni ryhmähaastattelua aineistonkeruumenetelmänä. Tällä menetelmällä sain monipuolista
tietoa ja näin haastateltavat pystyivät täydentämään toistensa kokemuksia. Haastatelta-
vat rakentavat yhdessä tietoa. Tutkimukseni aineisto koostui vertaisohjaajien vastauksis-
ta teemahaastattelun avulla. Toteutin haastattelun kuudelle vertaisohjaajalle ja tein kak-
si haastattelua, niin että molemmissa haastatteluissa oli kerralla kolme vertaisohjaajaa.
Ensimmäisen haastattelun tein toukokuussa 2012 ensimmäisen vertaisohjaajakoulutuk-
sen käyneille ja toisen haastattelun tein joulukuussa 2012 toisen vertaisohjaajakoulutuk-
sen käyneille vertaisohjaajille. Sovin haastattelut vertaisohjaajien kanssa niin, että he
pystyivät työajallaan osallistumaan. Kerroin haastateltaville että käytän videokameraa
tallennusvälineenä. Käytin aineistonani haastattelujen lisäksi vertaisohjaajien kokemuk-
sia, joita he olivat itse kirjoittaneet wikispaces-sivustolle. Varustamo on rakentanut
wikispaces-sivustolle yhteisön, minne vertaisohjaajat ovat kirjoittaneet kokemuksiaan
vertaisohjauksesta, vertaisohjaajan roolista sekä sosiaalisen median välineistä ohjauk-
sessa ja vastaukset on kirjoitettu nimimerkillä.

Tutkimuskysymykset

Miten sosiaalisen median väline toimii vertaisohjauksessa nuorten kanssa?

Mitä rajoituksia ja mahdollisuuksia sosiaalinen media antaa vertaisohjaukseen?

Millaisia kokemuksia vertaisohjaajilla on sosiaalisen median käytöstä vertaisohjauksen
välineenä

4.3 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on mahdollistaa erilaisia tulkintoja sekä lisätä ymmärrystä, antaa asioille merkitystä ja mallintaa asioita. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää tulkintoja ja syvempää ymmärrystä tutkimaansa asiaan. Laadullinen tutkimus ei pyri tilastollisiin yleistyksiin. (Pitkäranta, 2010)

Laadullisen tutkimus pyrkii tulkitsemaan ja kuvaamaan tarkasti ilmiöitä empiirisen aineiston pohjalta. Tutkijan tarkoitus on hahmottaa läpi aineiston esiintyviä uria, tulkita ja kuvata niitä, käyttäen monimuotoista aineistoa pohjana. Laadullisessa tutkimuksessa empiirinen aineisto on usein yllättävä ja prosessi empiirisestä aineistosta tutkimustuloksiin on usein vaativa. (Pyörälä 1995, 17)

Kvalitatiivisen tutkimusotteen mukaan todellisuus on subjektiivinen ja moninainen, miten tutkittavat sen kokevat. Kvalitatiiviseen tutkimukseen liittyy käsitys sosiaalisesti konstruoidusta todellisuudesta sekä todellisuudesta joita on olemassa yhtä monta kuin ihmistäkin. Creswellin mukaan kvalitatiivinen tutkimus pohjautuu induktiiviseen etenemiseen, jolloin eteneminen tapahtuu yksityisestä yleiseen ja se kiinnostunut lukuisista samanaikaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat lopputulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 22,25)

Laadullista tutkimusaineistoa voi kerätä esimerkiksi haastattelemalla. Haastattelu on tutkijan johdattelemaa keskustelua ja vuorovaikutustilanne. Haastattelutyyppejä on erilaisia kuten, strukturoitu-, puolistrukturoitu-, teema- sekä avoin haastattelu. (Suoranta & Eskola 1998, 86-87)

4.4 Teemahaastattelu

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua, jolla pystyy keräämään laadullista tutkimusaineistoa. Teemahaastattelu on keskustelu, jossa tutkija pyrkii selvittämään häntä kiinnostavia asioita vuorovaikutuksessa haastateltaviin. (Eskola & Vastamäki 2007, 25)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun yksi näkökanta on se, että haastattelun teema-alueet ovat kaikille samat. Haastattelu kohdennetaan tietynlaisiin teemoihin ja niistä keskustellaan. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa ja yksityiskohtaisia kysymyksiä ei ole ja tämä tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu huomioi ihmisten asioille antamat olennaiset merkitykset sekä tulkinnat asioista. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 48)

Teemahaastattelussa aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen määriteltä. Kysymyksiä ei ole tarkkaan muotoiltu ja järjestelty, niin kuin strukturoidussa haastattelussa. Haastattelijan vastuulla on käydä haastateltavan kanssa kaikki päätetyt teemat läpi, mutta niiden järjestys ja laatu saattavat vaihdella.

(Eskola, Vastamäki 2007)

4.5 Aineiston analyysitapa

Haastattelujen jälkeen kuuntelin haastattelut videolta ja kirjoitin ne puhtaaksi sanataarkasti paperille. Tarkastelin wikispaces-sivuilla kerättyjä vertaisohjaajien kokemuksia ja etsin sieltä tutkimukseeni sopivaa aineistoa. Aineistoa tutkin sisällönanalyysin avulla.

Kun halutaan tarkastella aineistoa eritellen, eroja ja yhtäläisyyksiä etsien ja tiivistäen, voidaan käyttää sisällönanalyysia. Tutkittavasta ilmiöstä yritetään muodostaa tiivistetty kuvaus, joka yhdistää tulokset ilmiön suurempaan kontekstiin ja muihin tutkimustuloksiin. Aineisto laitetaan ensin pieniin osiin, kuvataan ilmiö käsitteiden avulla ja ryhmitellään aineisto uudelleen kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Kävin aineiston läpi alleviivaamalla sieltä tutkimukseni kannalta olennaiset asiat ja merkitsemällä vielä erikseen keskeisimmät ilmiöt. Teemoittelin vastaukset käyttäen

otsikkona vertaisohjausta ja sosiaalista mediaa. Teemojen alle keräsin alateemat, joihin yhdistin vastaukset.

5 VARUSTAMO – HANKE

Työelämän yhteistyökumppanina toimii Varustamo-hanke. Varustamo-hanke on EU:n rahoittama, joka on saanut alkunsa 1.9.2010 ja päättyy 30.6.2013. Toteuttajana toimii Tampereen ammattikorkeakoulu ja alueellisesti hanke käsittää Pirkanmaan alueen. Hankkeen tavoitteena on kehittää nuorilta - nuorille -ohjauksen yhteisöllisyyttä edistävä toimintamalli, jolla voidaan ehkäistä sosiaalista eristäytymistä ja syrjäytymistä koulutus- ja työuralta sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen avulla. Hankkeen kohderyhmänä ovat 16-25 -vuotiaat peruskoulun, lukion ja toisen asteen ammatillisen koulutuksen päättäneet, opintojaan jatkavat tai opintonsa keskeyttäneet nuoret. Ideana varustamo-hankkeessa on toteuttaa ohjausta, jossa ohjaajana toimii vertainen, esimerkiksi samanikäinen nuori. Lähtökohtana on ajatus nuoren tarpeesta kohdata vertaisiaan, koska nuoret jakavat saman kokemusmaailman ja heidän luontevampaa kertoa asioita ikäisilleen kuin aikuisille. Varustamossa toteutetaan kolme vertaisohjaajakoulutusta.

Projektin tavoitteena on kouluttaa vähintään 21 vertaisohjaajaa. Varustamo-hankkeessa toteutettiin keväällä 2011 vertaisohjaajana verkossa – koulutus, jolloin valmistui 14 vertaisohjaajaa. Ensimmäisen Vertaisohjaajakoulutuksen (11KVOV) tavoitteena oli perehtyä nuorelta nuorelle olemassa oleviin vertaisohjaamisen mahdollisuuksiin, sosiaalisen median tavoin sekä erilaisiin verkkoyhteisöihin ja niiden käyttämiin ohjauksen toimintamalleihin. Koulutus toteutettiin verkko- ja lähiopetuksena, verkkoympäristönä toimi Moodle. Koulutuksen kohteena olivat 15-25-vuotiaat peruskoulun käyneet nuoret. Koulutuksen sisältö koostui lähiopetuksesta ja itsenäisistä tehtävistä. Koulutuksessa käytiin läpi vertaisohjauksen ja ohjauksen perusasioita sekä myös sosiaalisen median käyttöä vertaisohjauksessa. Sisältöön kuului tutustuminen nuorten palveluihin Pirkanmaalla sekä työharjoittelu. Koulutuksen suorittanut sai 3 opintopistettä.

Toinen vertaisohjaajakoulutus (VOV2) on toteutettiin 6.2 – 13.4.2012. Koulutuksessa perehdytään nuorten verkossa tapahtuvan neuvonnan ja ohjauksen lisäksi oman verkko-yhteisön perustamiseen. Kolmas vertaisohjaajakoulutus VOV3 toteutettiin 21.11.2012 –

31.3.2013 ja valmistuneet vertaisohjaajat aloittivat työnsä huhtikuussa. Koulutukseen osallistujat harjoittelevat ohjausta Varustamon palveluissa facebookissa ja blogeissa.

Koulutukseen osallistujat harjoittelevat ohjausta Varustamon palveluissa facebookissa ja blogeissa.

5.1 Vertaisohjaus Varustamo-hankkeessa

Vertaisohjaajiksi koulutetaan peruskoulun päättäneitä, lukiolaisia, ammatillisen koulun opiskelijoita sekä ammattikorkeakoulu ja yliopisto-opiskelijoita. Koulutuksen tavoitteena on tukea ja vahvistaa vertaisohjaajaan valmiuksia toimia vertaistukena sosiaalisen median yhteisöissä ja verkostoissa. Vertaisohjaaja omaa hyvät sosiaaliset taidot sekä tuntee sosiaalisen median ympäristöt. Varustamo toimii virtuaalisesti verkossa sekä mahdollisesti myös kouluissa ohjaten kasvotusten ja myös kampanjoissa. Kesällä 2011 vertaisohjaajat suunnittelivat Varustamo-hankkeen toimintaa tulevalle syksylle sekä lähitulevaisuuteen. (Varustamo, 2012)

Varustamon vertaisohjaajat ohjaavat virtuaalisesti verkossa ja toimivat kampanjoiden muodossa sekä mahdollisesti kasvotusten oppilaitosten tiloissa. Vertaisohjaajan tehtävä on neuvoa, tukea ja ohjata kehityshaluista nuorta eteenpäin opinnoista selviytymiseen ja työuran selkeytymiseen. Vertaisohjaajan ja nuoren välinen suhde perustuu tasa-arvoisuuteen, keskinäiseen luottamukseen ja avoimuuteen – vertaiskokemukseen. (Varustamo, 2012)

Varustamo-hankkeen vertaisohjaajat ovat syksyllä 2011 aloittaneet vertaisohjauksen sosiaalisessa mediassa. Pirkanmaan ammattistartit ovat Varustamo-hankkeen yksi asiakasryhmä, joille on perustettu suljettu ryhmä facebookkiin. Ammattistartin opiskelijat pystyvät osallistumaan facebookissa chatteihin, joissa vaihtuu viikoittain keskusteluteema. Varustamolla on myös open-chat, joihin osallistuminen on avointa sekä irc-galleria yhteisö, jossa tarjotaan vertaisohjausta. Varustamolla on oma blogi, joka käsittelee sosiaalista mediaa, vertaisohjausta, nuorten koulutusta sekä nuorille suunnattuja palveluita Pirkanmaan alueella ja verkossa. Hankkeella on oma facebook-sivu, jossa jaetaan tietoa nuorille suunnatuista palveluista, liittyen koulutukseen, harrastuksiin tai

työelämään. Vertaisohjaajiin voi ottaa yhteyttä sähköpostilla tai yksityisviestillä, kun nuori kaipaa tukea tulevaisuuden valintojen tekemisessä. (lähde)

Nyrhilä ja Savolainen (2010) tekivät tutkimuksen Sosiaalinen media ja vertaisohjaus nuorisotyössä Varustamo-hankkeelle, jonka tarkoituksena oli tuottaa perustietoa hankkeelle ja tutkia ovatko vertaisohjausta työvälineenä käyttäneet tahot järjestäneet vertaisohjauskoulutusta ja niiden pohjalta he esittelevät koulutuksessa huomioitavia asioita. Tutkimuksessa tuodaan esille kartoituksen pohjalta nousseita riskejä, hyötyjä sekä huomioitavia asioita vertaisohjauksen ja sosiaalisen median käytöstä nuorisotyössä.

Tutkimus toteaa että kartoituksessa ilmenneet vertaisohjauksesta saadut hyödyt ovat ilmeisiä.

Erityistä huomiota tulisi kiinnittää vertaisohjaajien tukemiseen ja ohjaamiseen, vertaisohjattavan ollessa haastavassa elämäntilanteessa. Vertaisuus ja saman ikäisyys tuovat haasteita vertaisohjaukseen. Vertaisohjaajan pitää erottaa ammattiminä ja yksityisminä toisistaan. (Nyrhilä & Savolainen 2010, 41-42)

6 VERTAISOHJAAJIEN KOKEMUKSIA SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖSTÄ VERTAISOHJAUKSESSA

Tässä luvussa kerron vertaisohjaajien kokemuksia sosiaalisen median käytöstä vertaisohjauksen välineenä. Tutkimuskysymykseni käsittelevät sosiaalisen median toimivuutta vertaisohjauksessa nuorten kanssa, vertaisohjaajan näkökulmasta lähtien. Olen jakanut aineistoni kahteen eri teemaan vertaisohjaukseen ja sosiaaliseen mediaan. Vertaisohjaus on jaettu neljään alateemaan, joita ovat: vertaisohjaajan suhde ohjattavaan, vertaisohjaajan ammatti, luottamuksellisuus sekä ohjauksen sisältö. Sosiaalinen media on jaettu kolmeen alateemaan, joita ovat; sosiaalisen median käyttö vertaisohjauksessa, kirjoittaminen kommunikaatio välineenä sekä sosiaalinen media ohjausympäristönä. Haastateltavat ovat eritelty numeroilla 1-6.

6.1 Vertaisohjaajan suhde ohjattavaan

Vertaisohjaus pohjautuu samassa tilanteessa olleiden yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Vertainen pystyy asettumaa toisen ihmisen asemaan ja hän ei ole ohjattavan ylä- tai alapuolella. Vertaisohjaus antaa mahdollisuuden kokea erilaista ohjausta, nuorilta nuorille, heidän ehdoillaan tapahtuvaa ohjausta. Seuraavaksi kerron vertaisohjaajan kokemuksia suhteesta ohjattavaan.

Vertaisohjaajan ja ohjattavan ohjaussuhde toisiinsa vertaisohjaajan näkökulmasta on vertainen ja vertaisohjaajalla on tietynlainen auktoriteetti ohjaajan roolissa, mutta sen ei tarvitse korostua, vertaisohjaajat kokivat että tärkeintä on olla valmiina vastaamaan ja kuuntelemaan. Vertaisen tuki on nuorelle tärkeää, koska nuoret eivät aina uskalla kysyä neuvoa aikuiselta, vaan haluavat toisen nuoren näkökulman. Nuori samaistuu vertaisiinsa, ei aikuisiin. (Talja & Tuominen 2011, 90). Vertaisohjaajat kokivat että he ovat rennompi vaihtoehto kuin esimerkiksi opinto-ohjaaja ja heidän kanssaan on helpompi puhua arkisista asioista. Vertaisohjaajat ovat onnistuneet hyvin neuvomaan ja kannustamaan ohjattavia heitä askarruttavissa asioissa. Ohjaajan on hyvä olla ohjaustilanteessa oma itsensä ja välitön, joka tuo ohjaustilanteeseen rentoutta. Välittömyys poistaa ohjaussuhteesta muureja, jotka estävät erilaisten asioiden käsittelyä. (Pasanen 2003, 17.)

"Ei me anneta mitään absoluuttista totuutta, me ollaan tavallaan niinku samalla tasolla ja etitään vaikka tietoa. Et ne voi tulla kertoon sinne ne kuulumiset vaan ja jutellaan jostain mikä niille on tärkeitä" (H3)

Vertaisohjaajat ovat iältään 16-25-vuotiaita. Vertaisohjaajat kokivat positiivisena oman työryhmän ikä jakauman. Jo viiden vuoden ikäero ohjaajan ja ohjattavan välillä saattaa tuntua suurelta ja vaikuttaa kommunikointi tapaan. 18-vuotiaat ja 25-vuotiaat eivät välttämättä käytä samanlaista kieltä kommunikoinnissa. Iän vaikutus ohjaussuhteeseen oli isompi, mitä vertaisohjaajat osasivat odottaa. Nuorille on ominaista hakeutua kaltaistensa ihmisten luokse. Samankaltaiset nuoret ymmärtävät toisiaan, koska he tuntevat empatiaa toisiaan kohtaan ja jakavat saman taustan, luonteen, kielen ja mielenkiinnon kohteet (Huttunen & Merikivi 2011, 43).

"Se että jos on 5 vuotta ikäeroo, sekin voi olla jonku mielestä vähän, mutta se on aika paljon " (H5)

Haasteelliseksi koettiin se miten saadaan ohjattavat kiinnostumaan vertaisohjaajista; mikä on syy miksi vertaisohjaajiin kannattaa ottaa yhteyttä ja tietoisuus siitä että vertaisohjaajat ovat paikalla heitä varten. Vertaisohjaajat kokivat positiivisena ohjattavien oma-aloitteisuuden keskustelun aloittamisessa.

6.2 Vertaisohjaajan ammatti

Vertaisohjaajien kokemukset omasta työstään vertaisohjaajana olivat suurelta osin hyviä. Ohjaajat kokivat olevansa hyödyksi ja avuksi ohjattaville, silloin kun he ovat pystyneet neuvomaan, ohjattavat ovat tarttuneet keskustelun aiheeseen ja keskustelu on ollut aktiivista. Nuorten oma-aloitteinen tervehtiminen heidän tullessa chattiin ja myös vastaaminen kyselyihin ja sekä keskusteluihin tuotti onnistumisen kokemuksia vertaisohjaajille.

"Chatissa ollaan onnistuttu neuvomaan tai kannustamaan johonkin juttuun" (H4)

Vertaisohjaajat kokivat olevansa ohjaajia, mutta myös juttuseurana arkisissa asioissa. Yksi haastateltava koki olevansa enemmän juttuseuraa kuin ohjaaja, mutta koki senkin

olevan tärkeää. Hänen mielestään kysymys saattoi olla lähinnä nuorten haluttomuudesta puhua opiskeluasioista vapaa-ajalla tai vähäinen tieto vertaisohjaajan olemassa olosta tai tarkoituksesta.

Vertaisohjaajien mukaan ohjaajan on pyrittävä olemaan vertainen suhteessa ohjattavaan sekä avoin ja antamaan itsestään helposti lähestyttävän kuvan. Erittäin tärkeänä pidettiin luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin luomista, jolloin ujompikin nuori uskaltautuu ohjaukseen, sekä kiinnostusta nuoren tilanteeseen. Ohjauksessa ei riitä pelkkä reagointi vaan pyrittävä aktiivisuuteen eli tarjoamaan neuvoa, opastusta ja tietoa (Montonen 2003, 114). Ohjaustilanteessa kannattaa antaa hyvä aihe aloitukseen ja ruokkia välillä keskustelua, mutta osata olla myös taka-alalla niin että ohjattava saa mahdollisuuden luoda keskustelua. Hyökkäävä ote ohjaukseen nähtiin huonona. Vertaisohjaajan työ koettiin mielenkiintoiseksi ja haastavaksi, koska työ on koko ajan uuden opettelua. Ohjaajien työvälineenä on sosiaalinen media, joka muuttuu koko ajan. Vertaisohjaajien tarvitsee olla tietoisia facebookin muutoksista; millä tavalla varustamo näkyy ihmisille, jotka tykkäävät facebookissa varustamosta. Pitää olla tarkkana facebookin julkisuusasetuksista, ettei väärää tietoa mene yleiseen jakoon. Vertaisohjaajat ovat käyttäneet facebookkia laajasti ja kokivat sen erittäin hyödylliseksi opiksi.

"Koko ajan harjotellaan lisää, koska ne ei oo mitenkään niinku semmosia pysyviä juttuja, koko ajan tulee muutoksia, et ku facebookissa meidän aikana on tullu ihan kauheesti kaikkee" (H4)

Verkossa tehtävä ohjaustyö haastavuus on siinä miten saada nuoret löytämään palvelut ja lisätä heidän tietoisuuttaan niistä (Ukkola 2011, 63.) Haastavaksi vertaisohjaajan työ koettiin kun yritettiin saada nuoria osallistumaan; keskustelemaan chatiin ja irc-galleriaan sekä kommentoimaan blogiin. Samaistuminen nuoren vaikeaan tilanteeseen koettiin myös haastavaksi, miten pystyy olemaan tukena nuorelle. Vertaisohjaajat kuvailivat työtä vapaaksi, mutta itsenäiseksi; vertaisohjaajat pystyvät päättämään työn luonteesta, määrästä sekä paikasta. Vertaisohjaajat tekevät töitä Varustamon tiloissa, mutta heillä on mahdollisuus tehdä myös etätöitä. Vertaisohjaajat tekevät itsenäisesti töitä, joten heidän pitää olla oma-aloitteisia sekä työhönsä sitoutuneita.

6.3 Luottamuksellisuus

Ohjauksessa luottamus on yksi tärkeimmistä ohjaussuhteen peruspilareista. Ohjauskeskustelun luottamuksellisuus on varmistettu Starttipisteessä suljetulla chat-ryhmällä, vaikka nuoret ovat siellä omilla facebook-profiileillansa. Vertaisohjaajia sitoo salassapitovelvollisuus. Open-chattiin ja blogiin pystyy kirjautumaan nimimerkillä, joka antaa anonymiteetin ohjattavalle. Anonyyminä pysyminen on riippuvainen siitä mitä palvelua nuoret käyttävät, eli palvelun anonyymiteetti vaikuttaa palvelun rakenteeseen. Facebookissa käytetään omaa nimeä ja Habbo Hotellissa käytetään nimimerkkiä, joten Habbo Hotel tarjoaa hyvän suojan, kun taas facebook huonon suojan. (Huttunen & Merikivi 2011, 47.) Chat-lokit eli ohjauskeskustelu tulostetaan ja niitä ei tallenneta tietokoneelle tai googleen. Ohjaajilla ei ole tunnistettavia profiileja muualla kuin Varustamon kotisivuilla. Vertaisohjaajia sitoo salassapitovelvollisuus.

6.4 Ohjauksen sisältö

Ohjauksen sisältö koostuu teemoista. Vertaisohjaajat ovat valikoineet yhdessä sopivat ja joka viikko vaihtuvat teemat. Teema on sama yhden viikon; facebookin chateissa, irc-galleriassa sekä blogissa. Keskiviikon suljetussa ryhmässä ohjaus on yritetty pitää asiapitoisempana, kuin open-chatissa. Ohjauskeskustelun aikana voidaan puhua muustakin kuin teemasta, mutta teema antaa raamit ohjaukselle.

"Joskus voi olla että tämä aihe ei kiinnosta heitä yhtään ja juttu ei ole lähtenyt, sitten ollaan puhuttu jostain muusta, että se ei ole niin kiveen hakattua" (H1)

Teemat ovat liittyneet sosiaalisen median työnhakupalveluihin, sosiaaliseen mediaan, opiskelupaikka-vinkkeihin ja kevään suuri teema oli yhteishaku. Vertaisohjaajat ovat halunneet valikoida mahdollisimman hyödylliset teemat nuorille, mutta ovat huomanneet, että leppoisammat aiheet kuten harrastukset ovat suositumpia. Ohjauskeskusteluissa on annettu vinkkejä opiskelupaikoista sekä keskusteltu tulevaisuuden suunnitelmista. Varustamon facebook-sivuilla on annettu paljon tietoa opiskelupaikan hakuun liittyen ja tietoa opiskelupaikan valintaan liittyvistä infotilaisuuksista. Keskustelua on käyty enemmän arkisista opiskeluasioista; luokkahengestä, tapahtumista, kotitehtävistä sekä

harjoittelupaikoista.

6.5 Sosiaalisen median käyttö vertaisohjauksessa

Sosiaalista mediaa on käytetty vertaisohjauksessa ja välineenä ovat olleet facebook, irc-galleria sekä blogi. Facebookissa toimii starttipiste, joka on suljettu chatryhmä sekä open-chat johon voi osallistua kaikki. Facebookissa voi lähettää yksityisviestejä vertaisohjaajille, mutta niitä on tullut vähän. Varustamon omilla facebook-sivuilla on hyödyllisiä seinäkirjoituksia, mistä voi saada vinkkejä opiskeluun ja uravalintaan liittyen.

Irc-galleriaan perustettiin keväällä 2012 Varustamon yhteisö. Irc-galleriassa on erilainen ikäryhmä kuin facebookissa, joten Varustamo on jalkautunut myös sinne. Irc-galleriassa on keskustelufoorumin kaltainen keskustelualue, jossa on erilaisia keskusteluaiheita. Nuori pääsee haluamaansa keskusteluun aiheita napauttamalla. Vertaisohjaajat antavat keskusteluissa pienen alustuksen aiheeseen, jotta keskustelu lähtisi etenemään, mutta pyrkivät siihen että osallistujat keskustelisivat myös keskenään. Vertaisohjaajat tekevät irc-galleriaan gallupeita, joihin on tullut hyvin vastauksia nuorilta, 40-80 gallupia kohden. Irc-galleria on lähtenyt hyvin toimimaan ja suurin osa open-chattiin osallistuvista on tullut irc-galleriasta. Vertaisohjaajat kokivat että irc-galleriassa on suurempi osallistumisprosentti kuin facebookissa. Huttusen ja Merikiven (2011) mukaan anonyymiteettiä pidetään merkityksellisenä erityisesti verkkoperustaisessa nuorisotyössä, koska silloin nuoret tulevat helpommin puhumaan, kun tarvitsevat apua tai tukea. Kesällä tapahtunut maksettu mainostus irc-gallerian etusivulla vaikutti todennäköisesti Varustamon näkyvyyteen.

Varustamon blogiin kirjoitetaan erilaisia tekstejä. Blogiin ovat kirjoittaneet vertaisohjaajat, nuorisopalveluiden työntekijät sekä nuoret kokemuksistaan koulutuspoluilta ja uravalinnoista. Blogissa on vinkkipankki osio, missä on vinkkejä esimerkiksi miten tehdään cv tai miten haetaan kesätöitä. Vertaisohjaajat kuvailivat blogia enemmänkin tiedonjako foorumiksi, mutta tärkeäksi koska blogin hyödyllisiä kirjoituksia voi jakaa facebook-sivuilla.

6.6 Kirjoittaminen kommunikaatiokeinona

Vertaisohjaajat ohjaavat nuoria chatissa sekä keskustelupalstalla ja kommunikaatio tapana heillä on kirjoittaminen. Verkossa oleva teksti on lyhyttä, ytimekästä ja tehokasta. Kirjoitustaito korostuu kun kommunikoidaan kirjoittamalla. (Mannisenmäki 2003, 42). Ohjaaja luo kielen avulla verkkokeskustelut ja ohjaustilanteet (Matikainen 2004, 128). Vertaisohjaajat kokivat kirjoittamisen hyvänä välineenä, koska monien nuorten on helpompaa keskustella kirjoittamalla ja tulla rohkeammin keskusteluun mukaan. Verkko saattaa kaventaa vuorovaikutusta, mutta on monille tuttu ja arkinen vuorovaikutusväline sekä joillekin luontevampi tapa kommunikoida (Matikainen 2003, 123).

Vertaisohjaajien kokemusten mukaan kirjoittaminen välineenä antaa erilaisia mahdollisuuksia esimerkiksi ujolle ihmiselle ja vaikeaan ohjaustilanteeseen; jos ohjauskeskustelussa esimerkiksi henkilökohtaiset mielipiteet tai arvokysymykset eroavat paljon toisistaan, antaa väline niin sanotun suojan molemmille osapuolille. Jos ohjaajalla ei ole pitkää kokemusta ja tietoa ohjaustyöstä, niin voi miettiä vähän kauemmin mitä sanoo ohjattavalle tilanteessa.

Kun vuorovaikutus ei ole suoraa kontaktin saaminen ohjattavaan kesti kauemmin ja myös ohjaaja saattaa jättää huomioimatta ohjattavan kun häntä ei näe. Matikaisen (2004) mukaan verkkokeskusteluissa on havaittavissa mahdollisuus välinpitämättömyyteen, joka kasvokkaisessa tilanteessa olisi sopimatonta. Tekstipohjaisuuden takia tärkeäksi nousee kieli ja kielenkäyttö, eli on merkittävää miten kieltä käytetään ja mitä kielen avulla tuotetaan. (Matikainen 2003, 64.) Tunteiden ilmaiseminen ohjattavan vaikeassa tilanteessa koettiin haasteelliseksi, vaikka käytössä on hymiöt, pisteet tai kolme pistettä. Vaikeaa oli löytää oikeita sanoja kun kasvokkain tuen voi ilmaista esimerkiksi koskemmalla. Vertaisohjaajat kokivat, että kirjoitettua viestiä, ei välttämättä tulkita niin kuin se on tarkoitettu. Hymiöiden ja pisteiden käyttö voidaan tulkita monella eri tavalla. Verkkokeskusteluun liittyy aina metaviesti ”viesti siitä, miten jokin toinen viesti tulisi tulkita” Vihjeitä viestien metatasosta antavat hymiöt ja kirjoitustyyli. (Matikainen 2003, 27.) Tekstipohjainen verkkokeskustelu ei ole oikeastaan keskustelu vaan kirjoitettu kommu-

nikaatio ja se vaatii osallistujalta taitoa kirjalliseen ilmaisuun (Matikainen 2003, 122). Viestien kirjoittamiseen kannattaa käyttää aikaa tai miettiä voiko sen ymmärtää jollakin toisella tavalla. Kirjoittaminen koettiin hyväksi vaihteluksi, mutta kasvokkain tapahtuvaa kontaktia kaivattiin ohjaustyöhön. Vertaisohjaajat tekevät aktiivista yhteistyötä ohjattavien kanssa ja haluavat myös kasvokkain tapahtuvaa kontaktia, etteivät ohjaajat jäisi tuntemattomiksi nuorille. Molemmat ohjaustavat nähtiin toisiaan täydentävänä.

6.7 Sosiaalinen media ohjausympäristönä

Sosiaalinen media tuo erilaisia ulottuvuuksia ohjaustyöhön. Ohjausympäristön käytettävyys koostuu: teknisestä toimivuudesta, nuorten osallistumisesta ohjaukseen ja ympäristön käytettävyydestä. Facebookin open-chatissa nuoret ovat osallistuneet hyvin, kunhan keskustelu ei ole liian nopeatempoista. Chat-keskustelu on normaalisti nopea tempoinen ja siellä erottuvat nopeat ja hitaat kirjoittajat. Tämän vuoksi on tärkeää, että ohjaaja pitää järjestyksen. (Matikainen 2003, 130.) Vertaisohjaajat näkivät teknisiä vajaavaisuuksia; Chat-sovelluksessa ei näy kun ohjaaja kirjoittaa ja jos ohjaajalla kestää kauan vastata voi ohjattava miettiä miksi kestää niin kauan ja toisaalta jos ohjaaja keksii nopeasti vastauksen voi lopputulos kuulostaa tympeältä. Tunteiden ilmaisu verkossa on kapeampaa kuin muussa viestinnässä, koska verkkoteksti on lyhyttä ja ytimekästä. Tunteita ilmaistaan hymiöin ja tekstin tehokeinoilla (Mannisenmäki 2003, 42). Tekniset muutokset chatissa vaikuttivat osallistumiseen; facebookin chatissa online-tilassa olevat keskustelijat eivät näkyneet, vaan heiltä tarvitsi kysyä kuka on paikalla. Näin ollen joku saattoi jättäytyä keskustelusta ja muutosta ei koettu hyväksi. Vanhassa sovelluksessa riville mahtui vain tietty määrä keskustelijoita, jolloin joku saattoi jäädä huomioimatta. Suljettujen ryhmien kanssa on lähetetty yksityisviestejä, mutta osa ei ole vastannut niihin tai vastaaminen kestää kauan.

Irc-galleriassa nuoret ovat osallistuneet enemmän keskusteluihin ja kyselyihin. Irc-galleriassa toimitaan nimimerkillä kun taas facebookissa omalla nimellä, vertaisohjaajat epäilivät tämän olevan syynä osallistumiseen; omalla nimellä kommentoiminen tai "tykkääminen" saatetaan kokea liian henkilökohtaiseksi. Blogiin ei oltu kommentoitu juuri ollenkaan, mutta tekstejä on käyty lukemassa ja jaettu eteenpäin, mikä koettiin hyödylliseksi. Ohjausympäristö koettiin turvalliseksi ohjattavalla ja ohjaajalle, vaikka se tuottaa omat haasteensa teknisesti. Ohjausympäristö ei sido ohjaajaa yhteen paikkaan

vaan työtä pystyy tekemään tarpeen mukaan myös etänä.

Sosiaalinen media ja internet on ollut osa nuorten maailmaa hyvin pitkään, näin ollen se on heille myös tuttu ympäristö toimia. Tämän takia vertaisohjaajat kokivat, että nuorten kanssa työtä tekevien ihmisten pitäisi myös olla tietoisia sosiaalisen median ympäristöstä. Nuorten maailmasta on erittäin tärkeää huomioida, että verkko oikeastaan vain jatkaa sitä sosiaalista ympäristöä, jossa nuoret kasvavat aikuisiksi. Nuorten kasvattajien eli aikuisten tulisi ymmärtää verkkoa ja sen ilmiöitä, verkossa ja verkon ulkopuolella (Joensuu 2011, 21.) Vertaisohjaajat ovat opastaneet työntekijöitä esimerkiksi facebookin kanssa. Jos työntekijät eivät tiedä sosiaalisen median ohjauspalveluista, heidän on vaikea ohjata nuoria sinne. Haastavaksi ympäristön tekee sen jatkuva muuttuminen ja tämä vaatii vertaisohjaajalta tietojen päivitystä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia, miten sosiaalinen media toimii vertaisohjauksen välineenä vertaisohjaajan näkökulmasta.

Vertaisohjaajat kokivat sosiaalisen median toimivaksi työvälineeksi nimenomaan nuorten kanssa. Väline antoi vertaisohjaajalle mahdollisuuden tehdä työtä, oli hän sitten kokenempi ohjaaja tai aloittelija. Vertaisohjaajat ovat itse myös nuoria, joten sosiaalinen media välineenä on heille tuttu myös arkipäiväisessä käytössä ja he kokivat esimerkiksi facebookin laajan käytön ja sen osaamisen tärkeäksi opiksi tulevaisuutta ajatellen.

Vertaisohjaajat kokivat välineen antavan mahdollisuuksia erilaisille ihmisille, joille on luontevaa keskustella verkossa sekä ohjaajalle, jos ohjauskokemus on vähäistä. Väline mahdollistaa työskentelyn myös muualla kuin Varustamon tiloissa. Vertaisohjaajat kokivat nuorien tulevan ohjaukseen rohkeammin mukaan ja osallistuneen ohjaukseen. Anonymiteetti eli kasvottomuus on merkittävää, koska se rohkaisee nuorta kertomaan asioitaan avoimemmin kuin kasvotusten tapahtuvassa tilanteessa. Sosiaalisen mediassa kasvottomuudella pystytään säilyttämään kasvot. (Huttunen & Merikivi 2011, 47.) Ohjaajan ikä vaikutti huomattavasti ohjauskeskustelun kulkuun, koska vanhemmat vertaisohjaajat saattavat käyttää erilaista kieltä kuin nuoremmat. Tärkeäksi vertaisohjaajat nostivat ohjausympäristön tuntemisen, sen jatkuvan muuttumisen huomioimisen sekä huomion kiinnittämisen kirjoitettuun tekstiin ohjaustilanteessa.

Vertaisohjaajat kaipasivat verkko-ohjauksen lisäksi, kasvokkain tapahtuvaa ohjausta ja vuorovaikutusta. He eivät sanoneet kumpi on parempi, vaan näkivät niiden täydentävän toisiaan. Vuorovaikutus koettiin hitaammaksi verkko-ohjauksessa. Verkko-ohjauksen haasteiksi nousivat nuoren tavoittaminen ja osallistuminen sekä kirjoitetun viestin väärin ymmärtäminen, koska ihmiset tulkitsevat kirjoitettuja viestejä eri tavalla. Tutkimukseni tulokset myötäilivät Sari Ukkolan pro gradu-tutkielman Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä – tutkimustuloksia. Esittämissäni taulukoissa (taulukko 1 ja taulukko 2) on paljon samanlaisia piirteitä kuin tutkimustuloksissani.

Tunteiden ja tuen ilmaisu nuorta kohtaan koettiin myös haastavaksi, koska käytössä on kirjoitettu kieli sekä hymiöt. Toisaalta sosiaalisten vihjeiden puuttuessa nuori pystyy kohtaamaan ohjaajan rohkeammin. (Huttunen & Merikivi 2011, 49). Sosiaalisen median

ympäristö sekä tunnistettavuuden mahdollisuus verkossa vaikuttaa nuorten osallistumiseen. Vertaisohjaajat kokivat sosiaalisen median tärkeäksi välineeksi, kun tehdään töitä nuorten kanssa, koska siellä missä nuoret ovat sinne täytyy mennä. Sosiaalisen median toimimiseen vertaisohjauksen välineenä vaikuttavat: ohjattavan ja ohjaajan tavoitettavuus, ohjattavan ja ohjaajan kyky kommunikoida kirjoittamalla, viestien tulkinnanvaraisuus sekä ohjaajan valmiudet käyttää välinettä turvallisesti.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihe selkiytyi minulle keväällä 2011. Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkä, koska tein opinnäytetyötäni kaksi vuotta aiheeni löytämisestä. Ensimmäisen tutkimuksen tekeminen ja kokemuksen puute osaltaan varmasti pidensivät opinnäytetyöni valmistumista. Jokainen tutkimuksen vaihe on ollut erilainen ja tuonut omat haasteensa. Aikaa kuluu yleensä kaksi kertaa enemmän, mitä on itse kuvitellut. Opinnäytetyöprosessi on ollut paljon uuden oppimista ja oivaltamista. Tekisin varmasti monta asiaa toisin ja varaisin aikaa enemmän työn tekemiseen.

Tein itse töitä Varustamo-hankkeessa kesällä 2011, jolloin pääsin sisään sosiaalisen median maailmaan ja suunnittelemaan tulevia ohjauskonsepteja. Itse en ole tehnyt ohjaukstyötä vertaisohjaajana, jolloin pystyin tekemään työni objektiivisesta näkökulmasta. Koin suureksi hyödyksi käymäni vertaisohjaajakoulutuksen, koska sain siitä taustatietoa tutkimustani varten. Varustamon oma tutkimusryhmä auttoi myös työn eteenpäin viemisessä, vaikka kaikilla kolmella tutkijalla oli oma näkökulma.

Tutkimukseni vahvisti mielikuvaa sosiaalisen median tarpeellisuudesta ohjauksen välineenä, nuorten kanssa. Kuten olen aiemmin opinnäytetyössäni maininnut, sosiaalinen media on arkipäivää nykynuoren elämässä. Jos ammattilaiset haluavat tavoittaa nuoret, sosiaalinen media on yksi keino joka antaa mahdollisuuksia erilaisille ihmisille. Sosiaalinen media ohjauksen ympäristönä täydentää mielestäni ohjauksen laajaa kenttää ja on yksi mahdollisuus toteuttaa sitä.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimukseen liittyy monia eettisiä kysymyksiä. On hyvä olla tietoinen siitä että haastattelussa, jossa ollaan suorassa kontaktissa tutkittaviin, eettiset ongelmat ovat erityisen monitahoisia. Näihin kannattaa kiinnittää huomiota ja hyvä olla jo etukäteen tietoinen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19.) Tutkimusta tehdessä on eettisesti tärkeää varmistaa että kohteena olevilta henkilöiltä saadaan suostumus ja taataan luottamuksellisuus. (Hirsjär-

vi ja Hurme 2008, 20.) Kerroin haastatteluun suostuneille osallistujille tekeväni opinnäytetyöni Varustamo-hankkeelle. Kerroin haastateltaville, että videoin haastattelun ja käytän aineistoa opinnäytetyöhöni. Luottamuksellisuuden haastateltaville varmistin kertomalla että tuhoan aineiston sen analysoimisen jälkeen. Toteutin tutkimuksen niin, että ketään vertaisohjaajaa ei voida tunnistaa. Tutkijan velvollisuus on esittää tietoa, joka on mahdollisimman varmaa ja todellista. Aineiston purkamisessa on tärkeää luottamuksellisuus ja kuinka tarkkaan se noudattaa haastateltavien suullisia vastauksia. Analyysivaiheessa on tärkeää huomioida miten syvällisesti ja kriittisesti haastattelut voidaan analysoida. Haastattelun raportoinnissa on otettava huomioon luottamuksellisuus sekä ne seuraukset, joita julkaistulla raportilla on niin haastateltaville kuin myös heitä koskeville ryhmille tai instituutioille. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Tutkimukseni luotettavuus ja eettisyys oli läsnä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimukseen saadaan laadukkuutta kun tehdään toimiva suunnitelma sekä haastattelurunko. Haastattelu kannattaa purkaa mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jolloin pystytään parantamaan haastattelun laatua ja analyysia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184 - 185.) Purin haastattelut pian haastatteluiden jälkeen jolloin pääsin syvemmälle opinnäytetyöni aineistoon. Sain tarvittavan aineiston tutkimukseeni teemahaastattelun avulla.

Kehittämisehdotuksina esiin nousevat välineen muokkaaminen sellaiseen suuntaan, että se olisi mahdollisimman toimiva ja helppokäyttöinen, jolloin välineen tekninen toimivuus vaikuttaa positiivisesti ohjaustilanteen toimivuuteen. Ohjaustilanteessa pitäisi minimoida ohjaajan tai ohjattavan mahdollisuus jäädä sivuun.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Autio, K. Lindström, N. 2003. Nuorten vertaisohjaaja-koulutus. kokemuksia ja käytäntöjä nuorten vertaisohjauksesta ehkäisevän päihdetyön menetelmänä. Luettu 25.10.2011 http://www.mll.fi/@Bin/39228/Nuorten_vertaisohjaajakoulutus.pdf

Eskola, J. Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. . Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Heinonen, S. 2009. Sosiaalinen media. Avauksia nettiyhteisöjen maailmaan ja vuorovaikutuksen uusiin muotoihin. TUTU-ejulkaisuja 1/2009. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuskeskus

Hintikka, K. 2008. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Jyväskylän yliopisto. Luettu 4.12.2011 <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino Helsinki.

Huttunen, T. Merikivi, J. 2011. Nuorten kohtaaminen verkossa. Teoksessa Merikivi, J. Timonen, P. Tuuttila, L. (toim.) 2011. Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki. Nuorisotutkimusseura.

Joensuu, M. 2011. Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, J. Timonen, P. Tuuttila, L. (toim.) 2011. Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki. Nuorisotutkimusseura.

Jokinen, I. 2011. Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita. Teoksessa Merikivi, J. Timonen, P. Tuuttila, L. (toim.) 2011. Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki. Nuorisotutkimusseura.

Kalliala, E. Toikkanen, T. (toim.) 2009. Sosiaalinen media opetuksessa. Oy Finn Lectura Ab. Helsinki.

Kallinen, R. Kerbs, H. Nurmi, J. 2006. Laadukas vertaisohjaus. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Kaskisaari, M. 1996. Vertaisohjaus – näkökulmia ohjauksen epävarmuuteen. Teoksessa Aittola, H. Aittola, T. (toim.) Laatusuorituksen ohjaukseen – näkökulmia tutkielmatoimintoihin. Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Chydenius-instituutti.

Kortesuo, K. 2010. Sano se someksi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kääriäinen, A. Mykkänen-Hänninen, R. 2009. Vertaisuus ja vertaistuki eroauttamisessa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lairio, M. Puukari, S. 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin – Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos

Lehtinen, E. Jokinen, T. 1996. Tutor – itsenäistyvän oppijan ohjaaja. Jyväskylän yliopisto. Täydennyskoulutuskeskus. Juva: WSOY.

Mannisenmäki, E. 2003. Verkko-ohjaajan tehtävät ja roolit. Teoksessa Matikainen, J. (toim.) 2003. Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia.

Matikainen, J. 2001. Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämönä. Helsinki. Palmenia kustannus.

Matikainen, J. 2003. Verkkokeskustelun ohjaus. Teoksessa Matikainen, J. (toim.) 2003. Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia.

Matikainen, J. 2004. Verkko – ohjauksen väline vai areena?. Teoksessa Onnismäki, J. Pasanen, H. Spangar, T. (toim.) 2004. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Jyväskylä. PS-kustannus.

Marjeta, A-L. 2011. Kohtaamisen keinoja kehittämässä. Kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta nuorille suunnatusta verkkotyöstä. Helsinki. Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus

Meriluoto & Puuronen 2003. Opintoluotsin palvelu – ohjausta, neuvontaa vai tiedon jakamista. Teoksessa Matikainen, J. (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. 151-166

Montonen, T. 2013. Palmenian kirjoittajakoulutus verkossa - huomautuksia ohjauksessa. Teoksessa Matikainen, J.(toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia.

Nummenmaa, A-R. 2003. Harjoittelunohjauskeskustelu-metodisia huomioita. Teoksessa Silkelä, R. (toim.) Tutkimuksia opetusharjoittelun ohjauksesta. Joensuu. Suomen harjoittelukoulut

Nyrhilä, E. & Savolainen, A. 2010. Sosiaalinen media ja vertaisohjaus nuorisotyössä. Kehittämistehtävä. Tutkimuslähtöinen kehittämis- ja innovaatiotoiminta. Ylempi AMK tutkinto. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Pasanen, H. 2003. Mitä on ohjaus?. Teoksessa Matikainen, J. (toim.) 2003. Oppimisen ohjaus verkossa. Palmenia-kustannus. Helsinki: Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. 12-23.

Pilli-Sihvola, M. 2000 Urasuunnitteluohjausta internetissä. Teoksessa Onnismäa, J. Pasanen, H. Spangar, T. (toim.) 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Jyväskylä. PS-kustannus.

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Työkirja.

Pyörälä, E. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Teoksessa Leskinen, J. (toim.) 1995. Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html . (Viitattu 23.04.2013.)

Salmivalli, C. 2005. Kaverien kanssa. Vertaissuhteet ja sosiaalinen kehitys. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Talja, J. Tuominen, S. 2011. Verkk@rit vertaistukijoina. Teoksessa Merikivi, J. Timonen, P. Tuuttila, L. (toim.) 2011. Sähköä ilmassa: näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki. Nuorisotutkimusseura.

Ukkola, S. 2012. Virtuaalinen vuorovaikutus verkkonuorisotyössä. Sosiaalityön koulu-

tusohjelma. Lappi: Lapin yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

Viilomaa, P. 2010. Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret? HUMAK humanistinen ammattikorkeakoulu, järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (ylempi AMK). Luettu 22.3.2012. <https://publications.theseus.fi>

Aikaisempia tutkimuksia

Leppämäki, M. 2009. Ohjaus verkko-opintojen tukena. Ammattistartin opiskelijoiden kokemuksia verkko-opiskelusta ja – ohjauksesta. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalityön ja palveluohjauksen vaihtoehtoiset opinnot. Tampere. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Mäcklin, N. Pirttilä, N. 2011. Asiakaslähtöisyys vuorovaikutteisissa verkkopalveluissa. Kela-Kerttu – Kelan sosiaalisen median pilotti. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset ammattiopinnot. Sosiaalityön ja palveluohjauksen vaihtoehtoiset ammattiopinnot. Tampere. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

LIITTEET

LIITE 1

TEEMAHAASTattelun Kysymykset

1. Teema

Avaus: Miten tavoitat ohjattavan sosiaalisessa mediassa?

- Miten avaat keskustelun?
- Millaista on avata keskustelu sosiaalisessa mediassa?
- Miten ohjattavat ovat tavoitettavissa?

2. Teema

Selvitys: Miten sosiaalinen media on toiminut vertaisohjaustilanteessa?

- Miten kuvailisit sosiaalista mediaa vertaisohjauksen välineenä?
- Mitä hyötyä tai haittaa sosiaalisesta mediasta on vertaisohjauksen välineenä?
- Mitä ohjaustilanne vaatii vertaisohjaalta?
- Millaista ohjausta olette antaneet?
- Miten ohjauksen sisältö ja teemat ovat valikoituneet?

3. Teema

Jäsentäminen: Millaista on tehdä töitä vertaisohjaajana sosiaalisessa mediassa?

- Miten kuvailisit vertaisohjaajan ammattia?
- Millaista on tehdä töitä vertaisohjaajana?

LIITE 1.

4. Teema

Kokoava: Miten koet vertaisohjauksen toimivan sosiaalisessa mediassa?

- Millaisena ohjausympäristönä koet sosiaalisen median?
- Miten vertaisohjaus toimii sosiaalisessa mediassa?
- Miten keskustelun luottamuksellisuus varmistetaan?
- Millainen mahdollisuus ohjaajalla ja ohjattavalla on anonymiteettiin?
- Miten chat toimii vertaisohjauksen välineenä?
- Miten blogi toimii vertaisohjauksen välineenä?

